

قسم الخدمة الاجتماعية



ورقة عمل بعنوان

تصور مهني للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتعامل مع النساء ضحايا العنف

إعداد

د. أمجد محمد المفتي

أستاذ الخدمة الاجتماعية المساعد

الجامعة الإسلامية – غزة

أ. أحمد محمد سعيد العرابيد

محاضر بقسم علم الاجتماع

جامعة الأقصى – غزة

٢٠١٨

أولا: مقدمة

تعتبر ظاهرة العنف ظاهرة قديمة قدم البشرية منذ خلق الله آدم وأولاه الخلافة على الأرض، وما حدث من خلاف بين قابيل وهابيل، وانتهى بقتل إحداهما للآخر، ومنذ ذلك التاريخ تطورت أشكال العنف وصوره طبقاً لتطور المجتمعات والثقافات والمصالح ووسائل العدوان، وأصبحت ظاهرة العنف ظاهرة عالمية تتجاوز الأطر الجغرافية والزمنية، مما أدى إلى اعتبارها من أهم القضايا المطروحة على الساحة العالمية والمحلية، وظهر العديد من المحاولات لدراسة هذه الظاهرة وتفسيرها، وتقديم المقترحات المتعددة لعلاجها.

ولما كان العنف قد انتشر بحيث لم تسلم منه منطقة أو ثقافة أو فئة إلا أن امتداده نحو المرأة تحديداً يحظى بمزيد من الرعاية والاهتمام والدراسة، واقتراح الخطط ا لعلاجية لمواجهته، "وذلك لأن المرأة هي العمود الفقري للأسرة التي تمثل نواة المجتمع، فالمرأة هي الأم والزوجة والأخت والابنة، وهي التي تقع على عاتقها مسؤولية تنشئة الأجيال وتدبير شؤون المنزل، ومطلوب منها أيضاً المشاركة في عملية الإنتاج والعطاء".

ولذلك اهتمت العديد من الدراسات في مختلف العلوم والتخصصات والمهن ولاسيما العلوم الاجتماعية والإنسانية بما فيها مهنة الخدمة الاجتماعية باعتبارها أحد المهن الهامة التي يجب تعاملها مع الظاهرة سواء بدراسة أسبابها ووصفها أو باقتراح آليات التعامل معها أو التدخل المهني المباشر معها.

ثانيا: أهداف الورقة العلمية:

١- تحديد النظريات العلمية المفسرة لظاهرة العنف ضد المرأة.

٢- تحديد المبادئ المهنية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من ظاهرة العنف ضد المرأة.

٣- تحديد الأنساق المهنية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من ظاهرة العنف ضد المرأة.

٤- تحديد الأدوار المهنية للممارس العام في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من ظاهرة العنف ضد المرأة.

٥- تحديد الاستراتجيات والتكنيكات المهنية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من ظاهرة العنف ضد المرأة.

٦- تحديد الأدوات والمهارات المهنية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من ظاهرة العنف ضد المرأة.

٧- تحديد خطوات التدخل المهني للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من ظاهرة العنف ضد المرأة.

ثالثا: أهمية الدراسة

١- إن المرأة هي النواة الأساسية لبناء المجتمع وأن أي تهديد لكيان المرأة هو تهديد لكيان الأسرة والمجتمع وهنا وجب حمايتها من كل أشكال العنف والعمل على مواجهة أسبابه وأثاره.

٢- ازدياد نسبة العنف ضد المرأة وهذا ما أظهرته عديد من الدراسات والأبحاث.

٣- إن العنف ضد المرأة يحدث أضرار بالغة وجسيمة على شخصية الزوجة وبالتالي يحدث خللاً كبيراً في المجتمع.

٣- إثراء الجانب النظري والعملي للخدمة الاجتماعية بدراسات عملية خاصة في قضية مهمة وهي قضية العنف ضد المرأة.

رابعا: مفاهيم الورقة العلمية:

١- **تعريف العنف:** العنف بصفة عامة بأنه القسوة وممارسة القهر والقوة وما ينتج عن ذلك إصابة أو تدمير.

٢- **العنف ضد الزوجة:** يعني أي أذى أو ضرر بدني أو جنسي أو نفسي يقع على الزوجة من قبل الزوج أو أي شخص آخر خارج نطاق الأسرة(المفتي، ٢٠١٧)

٣- **الممارس العام للخدمة الاجتماعية بأنه:** ذلك الشخص المهني الذي يمارس مهنة الخدمة الاجتماعية في مجالاتها المختلفة، والأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهدافها من خلال الالتزام بطرقها ومبادئها وأساليبها العلمية، ويساهم مع غيرة من المهنيين في تحقيق التنمية المرغوبة في المجتمع (السنهوري،٢٠٠٠)

٤-**المهارة:** بأنها القدرة على استخدام المعرفة بفاعلية وسهولة في التنفيذ أو الانجاز كما أنها مكون للممارسة الذي يدمج المعرفة والقيم معاً ويحولها إلى فعل كاستجابة لاهتمام أو لحاجة، وفي إطار مهنة الخدمة الاجتماعية نجد أن المهارة هي اختيار واع للمعرفة وثيقة الصلة بالمسؤولية المهنية المطلوبة من الأخصائي الاجتماعي ثم إدماج تلك المعرفة مع قيم الخدمة الاجتماعية والتعبير عن ذلك التركيب بنشاط مهني مناسب(حبيب،١٩٩٧)

٥- **أدوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية:** فهي المسؤوليات والأعمال التي يؤديها الممارس العام في مؤسسات الرعاية الاجتماعية التي يعمل بها على أي مستوى، مستخدماً الأساليب العلمية التي تنطوي عليها عمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، وملتزماً بمبادئها لمساعدة العملاء على إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم، بالتعاون مع المهن الأخرى بما يحقق الرعاية الاجتماعية المتكاملة لهم(٥٠).

٦- **الإستراتجية:** المنهج الذي يتبعه الأخصائي الاجتماعي لتحقيق أهدافه والتي تتضمن مجموعة من المسلمات الأساسية التي توضح وجهة النظر العامة التي تمثلها وكذلك تفاصيل العمل بها(نوح،١٩٩٨)

٧- **تعريف التدخل المهني:** التدخل المهني مجموعة الأنشطة المهنية المخططة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي والموجهة إلى نسق التعامل (فرد، زوجان، أسرة، منظمة، مجتمع) بهدف مساعدته على إحداث تغييرات مقصودة ومرغوبة في إطار إستراتيجية محددة بأهداف وطرق لتحقيقها، وتحكمها أخلاقيات وقيم ومعارف معترف بها في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية (ابو **المعاطي،٢٠٠٣)**

خامسا: الإطار النظري للورقة العلمية:

أولا: النظريات العلمية المفسرة لظاهرة العنف ضد المرأة.

١- نظرية التعلم الاجتماعي:

نظرية التعلم الاجتماعي هي إحدى نظريات السلوك الإنساني وتؤكد هذه النظرية أن السلوك يتم تعلمه بالتقليد والتعلم الاجتماعي من خلال ما نشاهده من الفعل ورد الفعل باستمرار(حجازي،٢٠١٢)

وبالنسبة لنظرية التعلم فإنها تؤكد على أثر البيئة الاجتماعية وبالأخص الجماعة وما توفره من نموذج للتعلم يقلده الفرد لما يتمتع به صاحبه من سلوكه مثلاً للعنف ولكنها لم تفسر لنا جوانب مهمة كثيرة كالعوامل الأخرى التي لها دورها في تشكيل الشخصية مثل العوامل الوراثية والشخصية مثلاً (آل سعود،٢٠١١)

٢- نظرية التحليل النفسي:

تفترض نظرية التحليل النفسي لفرويد أن العدوان غريزة وقوة مولودة مع الفرد، وأن جميع الكائنات البشرية لديها دافع العدوان ودافع الشهوة الجنسية، وقد يظهر هذان الدافعان في سلوك الفرد بشكل متداخل ومتشابك. كما يرى أصحاب نظرية التحليل النفسي أن أسباب مشكلة العنف تعود إلى اضطراب في شخصية الفرد، فهم يؤكدون على أهمية الخبرات والتجارب السابقة التي يمر بها الرجال والنساء على حد سواء في تشكيل شخصياتهم، فخبرات الطفولة تنمي لدى المرأة المعتدي عليها معتقدات وسلوكيات خاطئة تصبح مع مرور الزمن جزء من شخصيتها حتى في مرحلة البلوغ والرشد وهؤلاء النساء يعتقدون أنهن يستحق العقاب، ويخشين من الدفاع عن أنفسهن أمام من هم أقوى منهن. (آل سعود،٢٠١١)

٣- البنائية الوظيفية:

ترتكز البنائية الوظيفية على فكرة تكامل الأجزاء في كل واحد والاعتماد المتبادل بين العناصر المختلفة بالمجتمع، لذا فإن التغيير في أحد الأجزاء يحدث تغييرات في الأجزاء الأخرى، وتهتم النظرية بالطرق التي تحافظ على توازن عناصر البناء الاجتماعي وأنماط السلوك والتكامل والثبات النسبي للمجتمع أو الجماعات الاجتماعية. وعلى هذا فإن للعنف دلالة داخل السياق الاجتماعي إما أن يكون نتاجاً لفقدان الارتباط بالجماعات الاجتماعية التي تنظم وتوجه السلوك، أو نتيجة اللا معيارية وفقدان التوجيه والضبط الاجتماعي، وبذلك يكون الأفراد عدوانيين فيسلكون طريقهم للعنف(منصور،٢٠٠٩)

٤- نظرية الإحباط/ العدوان:

تعتمد هذه النظرية على فكرة أساسية، مفادها أن العدوان هو دائماً نتيجة للإحباط، وأن مصادر الإحباط يمكن تحديدها ضمن ثلاث فئات هي: العوائق والنقائض والصراعات.

ومن هنا فإن الإحباط هو الدافع الأولي وراء العدوان وخصوصاً العدوان الأسري، فالزوج الذي يتعرض للصراعات في مجال عمله ويشعر بالضعف في التحكم في عمله، فإنه عندما يعود إلى منزله يمارس القوة على زوجة أو أبناءه، إذ أنه يحول تحويل الإحباط إلى قوة داخل أسرته.(محمود،٢٠١١)

٥- نظرية العنف الأسري:

والتي تبنى على أساس أن الإحباط الذي يتعرض إليه الزوج أو الزوجة من خلال علاقات وظروف العمل ينعكس على إساءة التعامل بينهما من جانب وزيادة مظاهر العنف في المنزل، وكذلك على تعاملهم مع أبنائهم من جانب اخر، وهذا ما أسماه John O Brien بدائرة العنف الأسري (أي أن الطفل يتعرض لإساءة في المعاملة من الأب أو الأم مما يؤثر على سلوكه ويصبح عدوانياً في مواقف أخرى مع أقرانه أوفي المجتمع الخارجي).

٦- النظرية المعرفية:

ترى هذه النظرية أن استجابات الفرد غير العقلانية تأتي بسبب إدراك الفرد للأحداث التي لم يخبرها سابقاً على أنها جديدة وغريبة عن مخططه الإدراكي، وبالتالي فهي تقع خارج نطاق خبراته الإنسانية المألوفة لديه. ويكون بذلك مفتقر إلى أساليب المواجهة لتلك الخبرات، فنراه يضطرب سلوكه والملاحظ أن هذه النظرية تؤكد على العوامل المعرفية ودورها في إحداث سلوك العنف. (آل سعود،٢٠١١)

أما النظرية الوظيفية ففسرت العنف من خلال الخلل الوظيفي للأسرة واضطراب العلاقات داخل النسق الأسري، وأن العنف هو دليل واضح على وجود خلل في البناء الوظيفي للاسرة.

يؤخذ على الاتجاه البنائي الوظيفي أنه أحادي النظرة، بمعنى أنه لا يرى ويبحث في النسق الاجتماعي إلا إبعاد التوازن والوظائف وتحقيق الأهداف، فلا يهتم بتحليل أبعاد أخرى مثل أبعاد التغير والاضطراب والأمراض والمشكلات.

٧- نظرية الصراع:

تفسر هذه النظرية العنف ضد المرأة في إطار مفاهيم ومصطلحات السيطرة والضبط، فالرجال أكثر قوة من النساء، ومن هنا فهم يفرضون سيطرتهم على النساء، كما أن المراهقين أكثر قوة من الأطفال وبالتالي يمكنهم فرض سيطرتهم على الأطفال، كما أن العنف الذي يحدث في المجتمع هو ميراث للظلم التاريخي بالإضافة إلى ما تعاني منه الأقليات من عدم الحصول على نصيب عادل من الثورة والقوة.

٨- نظرية غياب الردع:

وتؤكد هذه النظرية أن العنف يتزايد عندما لا يكون هناك عقوبة على مرتكبه، سواء كانت هذه العقوبة قانونية أو اجتماعية، وتنطلق هذه النظرية من فكرة هيرتشي (Hirsch) أن الكائن الإنساني بطبيعته يولد وهو يحمل سلوكاً غير اجتماعي بما في ذلك إيذاء الآخرين والاعتداء عليهم(حجازي ٢٠١٢)

ثانيا: المبادئ المهنية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من ظاهرة العنف ضد المرأة:

١- **التركيز على بناء علاقة مهنية تعاطفية علاجية تعاونية غير مشروطة** أساسها الاحترام المتبادل والثقة وتجنب النقد والإدانة وإظهار التقدير مما يتيح الفرص للتواصل والتفاعل السليم من خلال استخدام أساليب اتصال لفظية وغير لفظية.

٢- **النظرة الإيجابية غير المشروطة**:من خلال إشعار الزوجة المعنفة بالتقبل والاهتمام مما يساعدها على استعادة ثقتها بنفسها والقدرة على التعامل مع الآخرين.

٣- **الفهم التعاطفي**: من خلال فهم الأخصائي لمشاعر الزوجة المعنفة، ومحاولة توصيل هذا الفهم للزوجة المعنفة مما يساعدها على تكوين صورة واقعية لمشاعرها، واكتشاف ذاتها والتعبير عنها بصدق.

٤- **واقعية الأخصائي مع الزوجة المعنفة** من خلال التصرف بشكل واضح وتلقائي والتعبير بصدق عما بداخلها تجاه العميلة، وهذا يشجع الزوجة المعنفة على التعبير الحر والصادق والتلقائي عن مشاعرها.(رزق،٢٠١٧)

٥- **السرية** والحفاظ على المعلومات وأسرار المعنفة.

٦- حق تقرير المصير.

ثالثا: الأنساق المهنية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من ظاهرة العنف ضد المرأة:

- **النسق المسئول عن التغيير**: وهو الأخصائي الاجتماعي كممارس عام والمؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها.

- **نسق العميل**: هو النسق الذي يعاني من المشكلة ويحتاج إلى المساعدة فقد يكون (فرداً، أسرة، أو جماعة المحيطين بالأسرة، المجتمع المحلي لانتشار مشكلة العنف الأسري).

- **النسق المستهدف**: هو الشخص أو الأشخاص المتحاجون إلى تغيير فقد يكون (أحد أفراد الأسرة- أو الأسرة ككل- ثقافة واتجاهات المجتمع).

- **نسق العمل أو الفعل**: هم الأشخاص الذين يتعامل معم الأخصائي من أجل إحداث تغيير في العميل.

- **نسق المشكلة**: وهي مشكلة العنف الأسري. (حجازي ،٢٠١٢)

رابعا: الأدوار المهنية للممارس العام في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من ظاهرة العنف ضد المرأة.

١- دوره كمسهل: وذلك من خلال مساعدة الزوجة المعنفة على حشد قدراتها وطاقاتها واتخاذ القرارات المناسبة فيما يتعلق بتفاعلاتها الاجتماعية والمطالبة بحقوقها الخاصة.

٢- دوره كموضح: وذلك من خلال قيام الأخصائي الاجتماعي بتوضيح تأثير العنف الواقع عليها في قدرتها على التعبير عن مشاعرها، وتفاعلاتها الاجتماعية، وعدم القدرة على مقاومة الضغوط التي تتعرض لها.

٣- دوره كمساعد: من خلال معاونة الزوجة المعنفة على مساعدة نفسها، حيث يكون سلوك الأخصائي الاجتماعي مسهلاً لسلوك الزوجة المعنفة في الاتجاه المرغوب ليساعدها على تنمية مهارات توكيد الذات لديها.

٤- **دوره كمعالج:** ويتمثل في الأنشطة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي لمساعدة الزوجة المعنفة على زيادة فاعلية وظائفها الاجتماعية وزيادة قدرتها على تفهم مشاعرها وتعديل سلوكياته، وتعليمها كيفية التعامل مع الضغوط التي تتعرض لها، والمطالبة بحقوقها الخاصة. (رزق،٢٠١٧)

٥- **دور جامع ومحلل** ومنظم ومفسر المعلومات عن مشكلة العنف الأسري سواء على نطاق الأسرة أو على نطاق انتشار الظاهرة في المجتمع.

٦- **دور المرشد:** لتوجيه النصيحة لأفراد الأسرة وتقديم الاستشارة المهنية للمسترشدين ممن يعانون من العنف الأسري.

٧- **دور الخبير:** حيث يقوم الأخصائي الاجتماعي بتقديم معلومات كافية ووافية عن المؤسسات والخدمات التي يمكن أن تستفيد منها الأسرة ككل أو يستفيد منها الشخص الذي وقع عليه العنف (المعنف) أو الشخص القائم بالعنف (المعنف) إذا كانت لديه الرغبة في التغيير.

٨- **دور المنسق:** بين البرامج والمؤسسات المعنية بمواجهة المشكلة.

٩- **دور المخطط** للبرامج العلاجية والبرامج التوعوية والإرشادية لتوعية المجتمع بالآثار المترتبة على انتشار المشكلة.

١٠-**دور الوسيط:** حيث يقوم بهذا الدور بين أفراد الأسرة التي تعاني من مشكلة العنف أو بين الأفراد الذين يعانون من العنف والمؤسسات مقدمة الخدمات الأسرية أو الإيوائية(حجازي،٢٠١٢)

خامسا: الاستراتجيات والتكنيكات المهنية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من ظاهرة العنف ضد المرأة.

١- إستراتيجية تغيير السلوك، وتتمثل في:

- إيجاد نوع من السلوك الإيجابي للتعامل داخل الأسرة.
- تغيير الاتجاهات والنظرة السلبية للمرأة(الشرقاوي،٢٠١٥)

٢- إستراتيجية ضبط الانفعال:

هذه الإستراتيجية مع مشاعر الخوف والقلق والتوتر للمرأة المعنفة عند تعرضها للعنف.

٣- إستراتيجية التفاعل الجماعي:

تساهم في إيجاد تعاون بين جماعة النساء المعنفات من خلال تدعيم مشاركتهن في الأنشطة الجماعية مما يترتب عليه تدعيم علاقاته ببعض وبالتالي توسيع دائرة علاقتهن من غيرهن.

٤- إستراتيجية البناء المعرفي:

لتنمية معارف المرأة المعنفة بالمشكلات التي تواجهها وبكيفية التعامل مع العنف الموجه إليها ومعرفة حقوقها.(حجازي،٢٠١٠)

٥- إستراتيجية العلاج التعليمي:

- تنمية إدراك ووعي المجتمع بمخاطر انتشار ظاهرة العنف الأسري وتأثيرها على تماسك الأسرة واستقرار المجتمع.

– تقوية وتمكين الضحية التي وقع عليها العنف لحل مشكلاتها.

– تعليم الوالدان طرق التنشئة الاجتماعية السليمة وأساليب المعاملة الوالدية المعتدلة ومهارات حل المشكلة دون اللجوء إلى العنف.

٦– إستراتيجية الإقناع:

– تسهيل عملية الاتصال بين أفراد الأسرة.

تنمية ثقافة الحوار بين أفراد الأسرة.

– تعديل اتجاهات المجتمع نحو المرأة وعدم تهميشها في جميع مناشط الحياة وذلك في ضوء تعاليم الدين الإسلامي.(حجازي،٢٠١٢)

٧–إستراتيجية القوة:

تركز هذه الإستراتيجية على دعم ثقة المرأة في نفسها وفي قدرتها على التعاون بشكل فعال مع المشكلات التي تواجهها وذلك من خلال زيادة قدراتها على العمل بايجابية مع المشكلات التي تواجهها داخل الأسرة.(بهنسي،٢٠١٣)

التكتيكات المستخدمة:

١– أسلوب الاستماع: وهو من التكنيكات التي يمكن أن تساعد الزوجة المعنفة على التعبير عن مشاعرها وانفعالاتها وبالتالي تتخلص من كثير من المشاعر السلبية التي تؤثر على توكيدها لذاتها.

٢– أسلوب التأكيد: وهو يساعد الأخصائي على أن يعبر عن اهتمامه بالعميل (الزوجة المعنفة) وإدراكه لموقفها ومشاعرها التي تمكنه من فهم الزوجة المعنفة، وتدعيم ذاتها حتى تقلل من مشاعر الضيق والغضب والقلق والتوتر حتى تتحسن قدرتها على التفاعل الاجتماعي ومقاومة الضغوط التي تتعرض لها.

٣– أسلوب التدعيم: ويتضمن الاهتمام بالعميل (الزوجة المعنفة) والرغبة في مساعدتها والتعبير عن الثقة في قدرتها وكفاءتها على مقاومة الضغوط التي تتعرض لها، وكذلك الدفاع عن حقوقها، وتلك الأساليب لها أهميتها مع الزوجة المعنفة خاصة في الحالات التي تبدي فيها توترها وقلقها وانخفاض صورة الذات لديها واستخدام الدفاعات التي تقلل ثقتها بنفسها، وتعوق الانسجام بين الذات والخبرة، كذلك استخدام الوسائل اللفظية التي تساعدها على زيادة ثقتها بنفسها.

٤– أسلوب إعادة صياغة الأفكار: حيث يتم مساعدة الزوجة المعنفة على التعبير عن مشاعرها وأفكارها، وإعادة صياغتها بشكل جديد يساعدها على إدراك وفهم موقفها الحالي والارتباط بواقعها بشكل يساعدها على الانسجام بين ذاته وخبراته والتوافق مع العالم الخارجي.

٥– أسلوب التفسير: ويستخدم هذا الأسلوب لتنمية إدراك الزوجة المعنفة للعلاقة بين العنف الواقع عليها وبين المشاعر السلبية التي لديها، والضغوط الواقعة عليها، وتفاعلاتها الاجتماعية وتأثير ذلك على الصورة التي تكونها عن ذاتها وعن الآخرين، والتي بدوها لها تأثير على سلوكها حتى تنمو بصيرتها وتكون لديها قوة دافعة لتوكيد ذاتها.

٦- **بناء الاتصالات:** من خلال تشجيعها على فتح قنوات اتصال بينها وبين المحيطين بها لإقامة علاقات جديدة جيدة مع الآخرين أساسها التفاعل الإيجابي بينهم قائم على الاحترام والتقدير، ومن ثم الشعور بأهميتها والقبول الاجتماعي لها من قبل المحيطين بها، وما يترتب على ذلك من أثر إيجابي يرتبط بتوكيدها لذاتها.

٧- **التعاطف:** من خلال تقدير الأخصائي لموقف الزوجة المعنفة والظروف المؤلمة والصعبة التي مرت بها، وإبداء الأخصائي لثقته الكاملة في قدرة الزوجة المعنفة على تخطي كل ذلك.

٨- **الإفراغ الوجداني:** وذلك لإخراج المشاعر السلبية المصاحبة لمشكلة العنف الواقع عليها وما يصاحبه من توكيد ذات منخفض.

٩- **النمذجة:** أن يقدم الأخصائي الاجتماعي نماذج للاتصالات تختلف عن النماذج التي تستخدمها الأسرة وتسبب لها العديد من المشكلات.

١٠- **لعب الأدوار:** إعادة تمثيل للمواقف التي يتم فيه النقاش بين طرفي النزاع والتدريب على أساليب مناقشة مختلفة.(رزق،٢٠١٧)

١١- **إدارة الغضب:** ويقصد بأسلوب إدارة الغضب كل من المشاعر الانفعالية والإثارة الفسيولوجية المرتبطة بالغضب، عن طريق الاستراتيجيات التالية:

- **الاسترخاء:** تساعد بعض فنيات الاسترخاء البسيطة مثل التنفس بعمق والتخيل في تهدئة مشاعر الغضب، وتكرير بعض العبارات مثل (اهدأ، لا تغضب، كل شئ على ما يرام) في تخفيف مشاعر الغضب.

استخدام تقنيات أسلوب إعادة بناء الجوانب الإدراكية والمعرفية.(آل سعود،٢٠١١)

-حل المشكلة التي تواجه العميل وذلك بوضع خطة للعمل واختبار مدى التقدم في اتجاه الحل.

سادسا: الأدوات والمهارات المهنية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من ظاهرة العنف ضد المرأة.

١- **المحاضرات والندوات:** كأحد الأدوات التي تساهم في تزويد المرأة بنواحي معرفية مرتبطة ببعض القضايا والموضوعات التي تتعلق بهم والمشكلات التي يواجهونها وطرق التعامل معها.

٢- **المناقشة الجماعية:** من خلال استخدام الطرق المختلفة للمناقشة مثل: الطريقة العامة للمناقشة للتعرف على الحاجات النفسية والاجتماعية للمرأة التي تتعرض للعنف، وكذا التعرف على احتياجاتهم ومشكلاتهم وعلاقاتهم الأسرية، بالإضافة إلى مساعدتهم على التعبير عن أرائهم بحرية لتنمية قدراتهم على التعبير الذاتي:

٣- **المناقشة عن طريق المجموعات الصغيرة** وباستخدام الصور والمناقشة عن طريق الفيديو لتدريب المرأة على طرق التحدث الجيد، والأنصاف الفعال لإضافة لتنمية القيم والسلوكيات الإيجابية وكيفية التعامل مع المشكلات التي تتعرض لها.

٤- **التعليم الذاتي:** حيث يمكن من خلال هذه الوسيلة قيام المرأة التي تتعرض للعنف بتنفيذ بعض الأنشطة بأنفسهم للتعرف على نقاط القوة والضعف لديهم.(بهنسي،٢٠١٣)

٥- المقابلة بأنواعها والمؤتمرات بالإضافة إلى استخدام الكتيبات والنشرات التوعوية عن العنف الأسري.

المهارات التي يعتمد عليها التصور:

- مهارة الملاحظة - المهارة في الاتصال -المهارة في المناقشة الجماعية

- المهارة في المشاركة - المهارة في الاستثمار الأمثل لإمكانيات وموارد المؤسسة والمجتمع.

سابعا: تحديد خطوات التدخل المهني للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من ظاهرة العنف ضد المرأة.

أولا: في مرحلة الدراسة وتقدير الموقف:

١- عقد مقابلة أولى للحالة المعنفة.

٢- دراسة طبيعة العلاقات الأسرية.

٣- التعرف على تاريخ المشكلة.

٤ - معرفة المستوى التعليمي.

٥- تحديد أعراض المشكلة

٦- تحديد المعتقدات والأفكار الشخصية للحالة.

٧- تحديد الاضطرابات النفسية التي تعاني منها الحالة المعنفة.

٨- تحديد المشكلة كما تراها الحالة المعنفة.

٩- مقابلة جميع أفراد الأسرة لفهم المشكلة.

١٠- الاتصال بالمؤسسات المجتمعية لتنسيق الخدمات المقدمة للأسرة.

١١- كتابة دراسة حالة شاملة وتقديمها للقاضي.

ثانيا: في مرحلة التشخيص:

١- تحديد المتسبب بالعنف.

٢- تحديد طبيعة العنف جسدي، نفسي، جنسي.

٣- تحديد نتائج العنف على الحالة المعنفة.

٤- تحديد طبيعة العلاقات الأسرية وارتباطها بالمشكلة.

٥- انتقاء واختيار العوامل التي أسهمت في حدوث المشكلة.

٦- تحليل وتفسير العوامل وتوضيح التفاعلات والعلاقات بينها.

٧- صياغة تشخيص متكامل عن الحالة.

ثالثا: في مرحلة العلاج:

١- تحقيق الأمان النفسي للحالة المعنفة.

٢- تحديد الأهداف العلاجية.

٣- إبرام عقد مع الحالة على تحقيق الأهداف العلاجية.

٤- تصحيح العلاقات الأسرية وإحداث التغيرات المطلوبة عن طريق أساليب التدخل العلاجية.

٥- استغلال الجوانب الإيجابية للحالة لحل المشكلة.

٦- عقد جلسات علاجية للحالة المعنفة.(ال سعود،٢٠١١)

المراجع

١- أحمد محمد السنهوري: **موسوعة منهج الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين** ،(القاهرة، دار النهضة العربية، ط4، 2000)

٢- امجد محمد المفتي: **الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأسرة والطفولة** (غزة، مكتبة الطالب الجامعي،٢٠١٧)

٣- بسام رزق: **برنامج مقترح من منظور العلاج المتمركز حول العميل في خدمة الفرد لتنمية مهارات توكيد الذات للزوجة المعنفة،** بحث منشور في : مجلة الخدمة الاجتماعية (القاهرة، جمعية الأخصائيين الاجتماعين، ٢٠١٧)

٤- جمال شحاتة حبيب: "العلاقة بين تطبيق برنامج تتدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني" ، في: **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية،**(جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، العدد الثاني، أبريل، 1997)

٥- الجوهرة أل سعود: **دور الخدمة الاجتماعية مع حالات العنف الأسري ضد المرأة في محاكم الأسرة** ،بحث منشور في : مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية(القاهرة، جامعة حلوان،٢٠١١)

٦- خالد صالح محمود: **التدخل المهني للخدمة الاجتماعية للتخفيف من حدة المشكلات التي تعاني منها المرأة المعنفة،** بحث منشور في : مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية(القاهرة، جامعة حلوان،٢٠١١)

٧- سمير حسن منصور: **فاعلية برنامج للتدخل المهني من منظور الخدمة الاجتماعية لتنمية وعي المرأة في التخفيف من مظاهر العنف الموجه ضدها،** بحث منشور في : مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية(القاهرة، جامعة حلوان،٢٠٠٩)

٨- فايزة محمد بهنسي: **نحو برنامج مقترح من منظور طريقة خدمة الجماعة للتخفيف من حدة العنف الأسري ضد المرأة الريفية،** بحث منشور في : مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية(القاهرة، جامعة حلوان،٢٠١٣)

٩- ماهر أبو المعاطي علي: **الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب " معالجة علمية من منظور الممارسة العامة**"، (القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، 2003)

١٠- محمد عبد الحي نوح: **الطريقة المهنية لتنظيم المجتمع " قاعدة علمية – قيم – مهارات** (القاهرة، دار الفكر العربي، ١٩٩٨)

١١- نادية عبد العزيز حجازي: **مشكلات المرأة المعنفة في المجتمع السعودي وتصور مقترح لنموذج حل المشكلة في خدمة الجماعة**، بحث منشور في : مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية(القاهرة، جامعة حلوان٢٠١٠،)

١٢- نجوى الشرقاوي وآخرون: **العنف الأسري ضد المرأة السعودية وتأثيره عليها كطالبة جامعة** ، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية (، الكويت، ٢٠١٥)

١٣- هدى محمود حجازي: **الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية للتعامل مع العنف الأسري بالمملكة العربية السعودية**، بحث منشور في: مؤتمر العلمي مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل الدول الحديثة (القاهرة ، جامعة حلوان، ٢٠١٢)